COLOMIERS #Habitat

L'enquête triennale : la parole est aux locataires

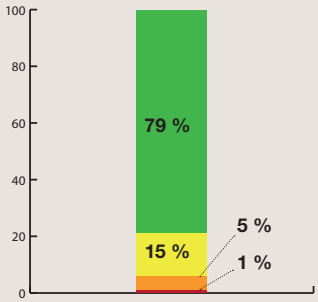
Depuis le congrès de Lille en 2003, les organismes de l'habitat social se sont engagés à mener une enquête de satisfaction tous les 3 ans (2004 - 2007 -2010) auprès d'un échantillon représentatif de leurs locataires. L'objectif est de mesurer le niveau de performance à chaque étape de la qualité de service afin de décider des améliorations à apporter dans le parcours résidentiel.

L'ENQUÊTE MODE D'EMPLOI

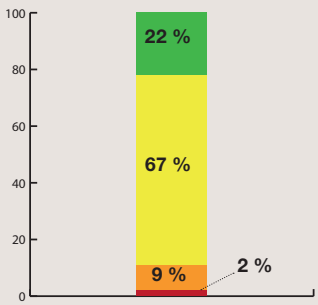
En 2010, c'est la société MARKET AUDIT qui a réalisé les enquêtes par téléphone du 8 septembre au 12 octobre 2010 auprès de 929 locataires de Colomiers Habitat.

LES POINTS FORTS

94 % sont satisfaits du journal *Vivre Aujourd'hui*

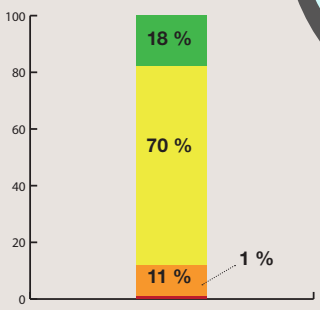


89 % sont satisfaits de leur logement *(contre 82 % en 2004)*

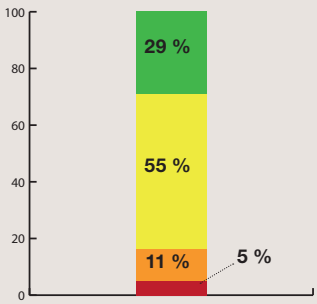


- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Insatisfaisant
- Très insatisfaisant

88 % sont satisfaits de Colomiers Habitat



84 % sont satisfaits des conditions d'entrée dans leur nouveau logement



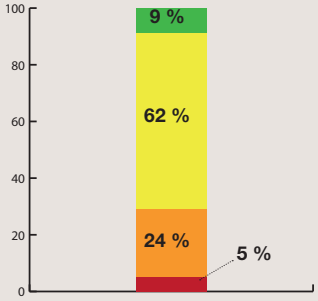
© I Stock Photo

LES PLUS FORTES PROGRESSIONS

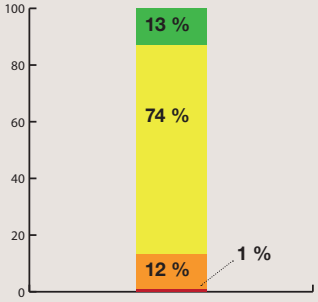
Les interventions suite à des pannes ou dysfonctionnements :
80 % *(75 % en 2007, 52 % en 2004)*

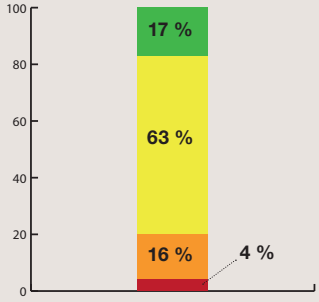
- rapidité d'intervention : ***80 %*** *(contre 71 % en 2007)*
- la qualité des interventions : ***84 %*** *(contre 80 % en 2007)*

Le traitement des demandes et des réclamations :
71 % *(contre 63 % en 2007 et 50 % en 2004)*



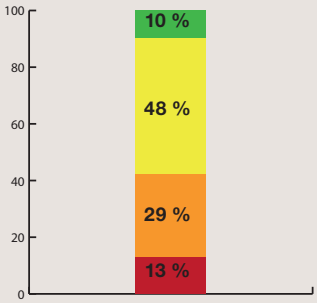
Fonctionnement général des équipements du logement :
87 % *(contre 85 % en 2007 et 60 % en 2004)*



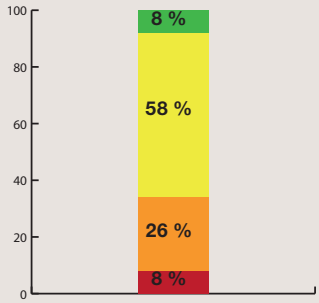


LES POINTS À AMÉLIORER

Propreté des espaces extérieurs :
58 % *(contre 74 % en 2007)*



Propreté des parties communes :
66% *(contre 67% en 2007)*



LES ACTIONS MISES EN PLACE

Pour une plus grande propreté des parties communes

Depuis 2007 et la dernière enquête de satisfaction, de nombreuses actions ont été menées pour améliorer la propreté des parties communes. La mesure phare reste le contrôle contradictoire. Tous les deux mois, les agents de Colomiers Habitat se rendent désormais sur place avec un membre de l'équipe de la société de nettoyage, pour visiter et contrôler l'état de certaines résidences-test (voir l'article publié dans *Vivre Aujourd'hui* en avril 2008). Malgré tout, les résultats révèlent encore une certaine insatisfaction. Colomiers Habitat va donc plus loin et poursuit son plan d'amélioration suivant deux axes de travail :

❶ **Une nouvelle grille d'évaluation des contrôles contradictoires sera mise en place.** Elle prendra mieux en considération les faiblesses révélées par l'enquête : la propreté des ascenseurs, du sol des cages d'escalier, du sol des locaux vide-ordures...

❷ **Les sociétés de nettoyage ont été de nouveau convoquées** par Colomiers Habitat afin de les sensibiliser sur l'importance de leur mission.

Des espaces extérieurs respectés

Locataires, bailleurs, collectivités : la propreté des espaces extérieurs est l'affaire de tous ! Colomiers Habitat soucieuse d'apporter la meilleure qualité de service à ses locataires a élaboré un plan d'amélioration en deux volets :

❶ **En amont** de la construction : Colomiers Habitat va rédiger un cahier des charges « espaces verts » qui devra être respecté par les entreprises prestataires, afin de privilégier des variétés résistantes et nécessitant peu d'entretien.

❷ **En aval,** en améliorant les grilles d'évaluation des sociétés chargées de l'entretien des espaces verts. Les plannings d'entretien seront également communiqués aux locataires.

© Ageel / Urban Press - 2011